

## APPENDIX A

### **Interview Script**

Frontline employee psychological well-being when dealing with aggressive customer study

#### **Ask interviewee to Read the Following :**

Firstly, thank you for agreeing to participate in this important study. Your **candid responses** are very important to the success of this study.

**The purpose** of today's interview is to allow me to better understand how did you as an frontline employee appraise the customer aggression when dealing with aggressive customer.

Following the incident in dealing with customer aggression, you may have various emotions, feelings. These feelings might be including **emotion exhaustion, job satisfaction, intention to leave, and/or organizational commitment**.

Before giving an interview, the important definitions are as follows

- (a) **Frontline employee** is defined as the person who provides service or interact with the customer face-to-face.
- (b) **Customer aggression** refers to abusive, deviant, unfair, unfriendly, problem behaviors which acted by customers. Aggressive customer use verbal, non-verbal, and/or physical actions to express emotion. The aggressive behaviours include complaining, raising their voice, yelling, threatening, throwing things away, storming out, scolding, attacking etc.
- (c) **Psychological well-being** refers moods and emotion as well as evaluation of one' satisfaction with the specific area of one' life. The psychological well-being after facing with customer aggression might be unhappy, anxiety, depress, stress, negative affectivity etc.

## INTERVIEW FORMAT- Read to Interviewee

First, I will ask you to **recall an incident** as an employee in which had to deal with customer aggression.

In the second section I will ask you to **answer a series of questions** about the incident you described. In the final section, you will be asked a few questions about yourself for classification purpose only.

*Let me assure you that you **will not be identified** in any way, and your answers will be combined with many others so we may form an overall picture of frontline coping behavior.*

*It is important that I capture everything you have to say, so is OK if I tape the interview?*

## **Part A**

**Recall a situation** in which you, as an employee had to deal with customer aggression. **Think carefully** about specific circumstances surrounding this incident, exactly how you were feeling throughout the experience and your behaviors toward the customer or organization after the incident.

1. What type of organization was involved in this incident? (e.g., airline, department store, bank, government agency, car dealer, telecommunications company, dry cleaner, on-line retailer, credit and company).

Write here: \_\_\_\_\_

2. About how long ago did this incident happen?

\_\_\_\_\_ years \_\_\_\_\_ months

3. How many times have you dealt with the angry customer during last one year?

\_\_\_\_\_ times

4. At the time of the incident, about how long had you been an employee of this organization? \_\_\_\_\_ years \_\_\_\_\_ months

5. At the time the incident occurred were you under any time pressure (e.g., you were running late for an appointment, etc)?

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## **Part B**

1. Describe the circumstances surrounding this incident. Please tell me in your own words **WHAT HAPPENED**.

### **INTERVIEWER-PROBE EXTENSIVELY**

PROMT ON EACH POINT IF NECESSARY – IT IS IMPORTANT TO GET THE FULLS TORY

- What happened to make the customer angry?
- Was this a very important transaction for the customer?
- Who was to blame? (firm, external factors, service employee, or customer)
- Was it customer fault or a problem inside the firm

1. How the customer expressed aggressive behavior?
2. Who do you think that were the causes of the incident? (Who should be blame?) (Attribution to blame)

\_\_\_\_\_ customer Why?

\_\_\_\_\_ organization Why?

\_\_\_\_\_ third party (indentify)..... Why?

\_\_\_\_\_ employee? Why?

3. Again, thinking about the incident, **HOW WERE YOU FEELING** that day immediately **BEFORE** the incident? Were you in a good mood? Anxious, happy? bad mood?

PROBE

4. What you were **THINKING** when you dealing with the customer aggression?  
PROMPT IF NECESSARY: Did you think:

- I was being cheated
- Why are they so impolite to me?
- This is not fair
- I was under time pressure
- They have no respect for me
- Etc.

5. WHAT DID YOU DO?

- During the situation Why?
- After that what happened, what did you do? Why?

## Part C

*For classification purpose only, please provide the following information about yourself:*

1. Gender of the interviewee (Observe, don't ask)

- 1 \_\_\_\_\_ Male  
2 \_\_\_\_\_ Female

2. Into which of the following age groups do you belong?

Under 18 years .....	1	45-54 years.....	5
18-24 yrs.....	2	55-64 yrs.....	6
25-34 yrs.....	3	Over 65 yrs .....	7
35-44 yrs.....	4		

3. Which of the following best describes your organization?

- 1 \_\_\_\_\_ Department Store  
2 \_\_\_\_\_ Airline  
3 \_\_\_\_\_ Bank  
4 \_\_\_\_\_ Government Agency  
5 \_\_\_\_\_ Restaurant  
6 \_\_\_\_\_ Hotel  
7 \_\_\_\_\_ University  
8 \_\_\_\_\_ Other (Please specify) \_\_\_\_\_

## APPENDIX B

### Questionnaire



### Survey

#### IMPORTANT SURVEY INFORMATION

*Please read the following information carefully.*

This study aims to better understand how frontline employees deal with and cope when facing an angry customer.

#### SURVEY FORMAT

In the first section of the survey, you will be asked some general questions about your work. In the second part of the survey, you will be asked to recall an experience in which YOU (as a frontline employee) experienced an angry customer during your work. You will then be asked to answer a series of questions about THIS incident. In the final section, you will be asked to answer a few questions about yourself that will be used only for classification purposes.

#### CONFIDENTIALITY

Your answers will be kept strictly confidential and aggregated with all employees answers to form an overall picture. The overall results will then only be used for our university research project.

If you have any questions regarding to questionnaire, please contact  
Ms.Chuanchuen Akkawanitcha at Chiang Mai University on 089-7440985

## **PART A**

Before asking you to recall details about the incident in dealing with an customer aggression, we would like to ask some **general questions**.

### ***1. General information***

1. What is your current organization?

.....

2. What is your position in this organization?

.....

3. How long have you been working as a frontline employee

.....years

(i.e., in this and other organizations you may have been employed)?

4. In your career, how many times have you dealt with customer aggression?

.....times

### ***2. In my daily life.....***

	Strongly Disagree					Strongly Agree				
1. I am able to control my temper so that I can handle difficulties rationally.	1	2	3	4	5					
2. I am quite capable of controlling my own emotions.	1	2	3	4	5					
3. I can always calm down quickly when I am very angry.	1	2	3	4	5					
4. I have good control of my own emotions.	1	2	3	4	5					

**Please recall the incident that you have dealt with customer aggression which most critical to you at the recent last six month and answer all questions**

### ***1. Please indicate the intensity of customer aggression.***

	Mildly aggression					Extremely aggression				
To what extent was the customer aggression during this incident.	1	2	3	4	5					

**2. During the incident, to what extent did the customer express their anger by:**

	Yes	No
1. Shouting or screaming at you.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Using bad language towards you.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Physically threatening you.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Promising to make trouble for you by complaining to your supervisor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Threw an object at me.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Made insulting remarks to me.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Recall the incident. Please INDICATE TO WHAT EXTENT YOU FELT EACH OF THE FOLLOWING APPLIED TO YOUR SITUATION.**

	Did not apply at all			Applied a great deal	
1. The customer showed me no respect.	1	2	3	4	5
2. I felt I was losing self-respect.	1	2	3	4	5
3. I was made to feel like I was an unimportant.	1	2	3	4	5
4. I felt the customer was looking down on me.	1	2	3	4	5
5. I felt I was incompetent.	1	2	3	4	5
6. My physical well-being was threatened.	1	2	3	4	5
7. I felt a sense of injustice.	1	2	3	4	5
8. I felt I was being cheated.	1	2	3	4	5
9. What happened to me was simply not fair.	1	2	3	4	5
10. I felt I was losing an ability to achieve my goal.	1	2	3	4	5
11. I felt I had no control over what was happening.	1	2	3	4	5
12. I was left with no options.	1	2	3	4	5



**4. Recall the incident. Please indicate to what extent was this situation one:**

	Not at all				Very much
1. That you could change or do something about.	1	2	3	4	5
2. That you had to accept.	1	2	3	4	5
3. That you needed to know more before you could act.	1	2	3	4	5
4. That you had to hold yourself back from doing what you wanted to do.	1	2	3	4	5

**5. To what extent does your company have**

	Not At all				To a Large Extent
“Customer is always right” organizational philosophy.	1	2	3	4	5

**6. Concerning the incident you recalled, how likely is it**

	Not at all likely				Very likely
“customer was to blame?”	1	2	3	4	5

**7. After the incident, I felt**

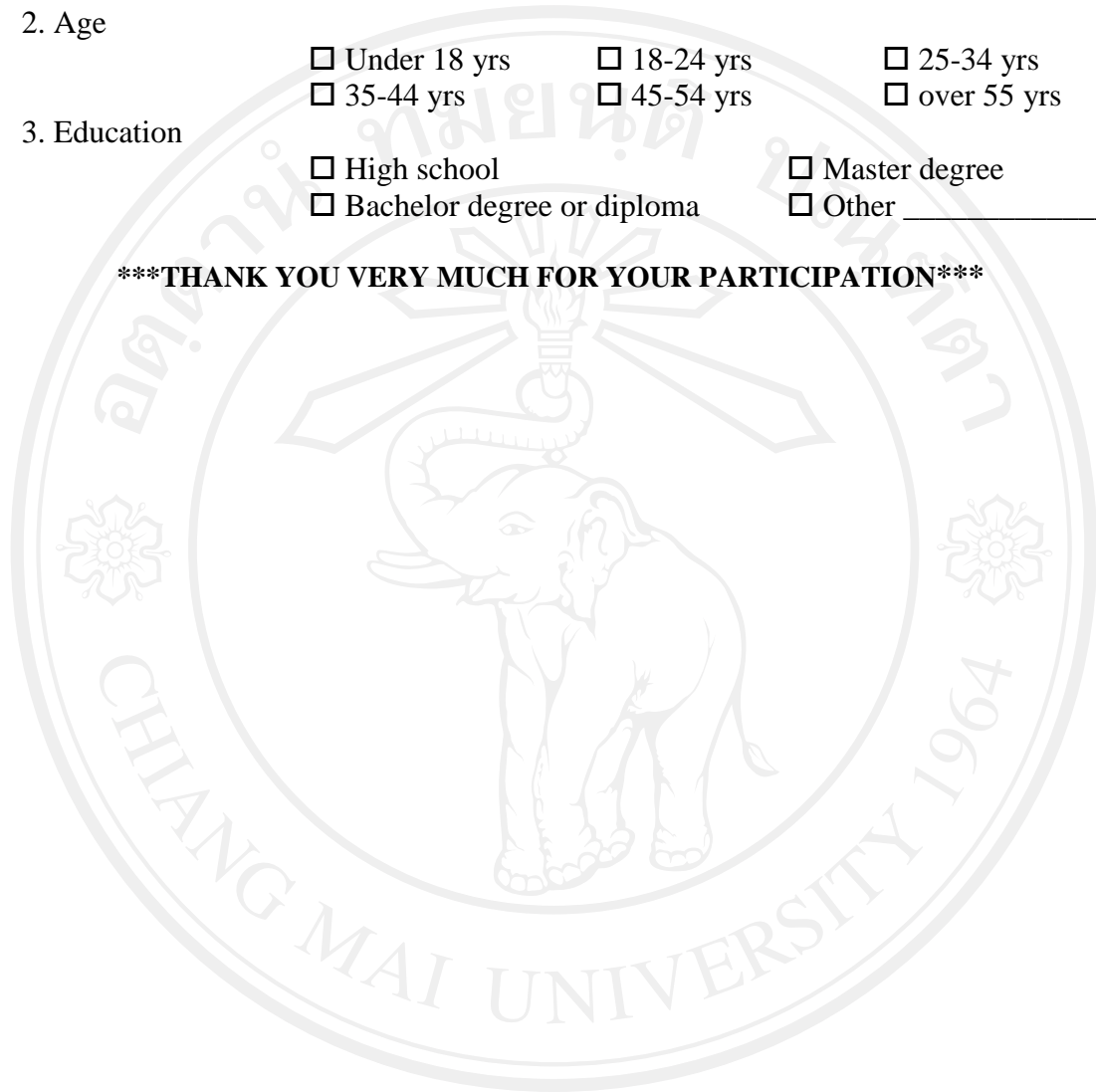
	Strongly Disagree				Strongly Agree
1. Emotionally drained.	1	2	3	4	5
2. Used up at the end of the day.	1	2	3	4	5
3. Dread getting up in the morning and having to face another day on the job”	1	2	3	4	5
4. Burned out”	1	2	3	4	5
5. Frustrated”	1	2	3	4	5
6. Not appreciated by my customers”	1	2	3	4	5

**Part B**

**Demographic information**

1. Gender ☐ Male ☐ Female
2. Age ☐ Under 18 yrs ☐ 18-24 yrs ☐ 25-34 yrs  
☐ 35-44 yrs ☐ 45-54 yrs ☐ over 55 yrs
3. Education ☐ High school ☐ Master degree  
☐ Bachelor degree or diploma ☐ Other \_\_\_\_\_

**\*\*\*THANK YOU VERY MUCH FOR YOUR PARTICIPATION\*\*\***



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## APPENDIX C

### แบบสอบถาม



ส่วนที่ 1 ในส่วนนี้เป็น คำถามทั่วไป กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

#### 1. ข้อมูลทั่วไป

1. ปัจจุบันท่านทำงานอยู่ที่.....
2. ปัจจุบันท่านมีตำแหน่งอะไรในองค์กรนี้ .....
3. ท่านทำงานเป็นพนักงานบริการส่วนหน้ามา ..... ปี
4. ในอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า คุณเผชิญกับความก้าวร้าวของลูกค้า.....ครั้ง

#### 2. ในการดำเนินชีวิตประจำวันของฉันท .....

ไม่เห็นด้วยเลย

เห็นด้วย  
อย่างยิ่ง

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ฉันทสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ดังนั้นจึงสามารถรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ฉันทค่อนข้างมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ฉันทสามารถสงบจิตใจได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีความโกรธ                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ฉันทมีการควบคุมที่ดีในอารมณ์ของตนเอง  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ในการตอบคำถามทั้งหมดข้างล่างต่อไปนี้ ขอให้ท่านนึกถึงเหตุการณ์ซึ่งท่าน ได้เผชิญกับลูกค้าที่มีความโกรธและก้าวร้าว ในขณะการทำงานของท่าน เพียง 1 เหตุการณ์เท่านั้นที่มี

ความสำคัญต่อตัวท่านเอง กรุณาคิดอย่างละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์ที่อยู่โดยรอบ เช่น ในเหตุการณ์นั้นเกิดอะไรขึ้นบ้าง ท่านกำลังคิดอะไร ท่านรู้สึกอย่างไรตลอดทั้งเหตุการณ์นั้น และท่านรู้สึกอย่างไรหลังจากเหตุการณ์นั้น และทำเครื่องหมายวงกลม ○ ที่หมายเลขในแต่ละคำถามที่อธิบายถึงความรู้สึกของท่านได้ดีที่สุด

1. จากเหตุการณ์ดังกล่าว กรุณาระบุความรุนแรงของความโกรธของลูกค้า

	โกรธเล็กน้อย		โกรธมาก		
ลูกค้ามีความโกรธในระหว่างเหตุการณ์อยู่ในระดับ	1	2	3	4	5

2. ในระหว่างเหตุการณ์ดังกล่าว ลูกค้าแสดงความโกรธออกมาโดยการ

	ใช่	ไม่ใช่
1. ตะโกนหรือกรีดร้องใส่ท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ใช้ภาษาที่หยาบคายกับท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ทำท่าทางข่มขู่ท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. บอกว่าจะสร้างปัญหาให้ท่านโดยการทำการร้องเรียนต่อหัวหน้าของท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ขว้างปาสิ่งของใส่ท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. พูดยาคุกคุกแกล่นใส่ท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

3. จากเหตุการณ์ดังกล่าว กรุณาระบุความรู้สึกที่บรรยายด้านล่างว่าสอดคล้องกับความรู้สึกของท่าน

ณ สถานการณ์นั้นมากน้อยเพียงใด

	ไม่สอดคล้องเลย			สอดคล้องมาก	
1. ลูกค้านำมาให้เกียรติฉันเลย	1	2	3	4	5
2. ฉันรู้สึกว่าตัวฉันเสียศักดิ์ศรี	1	2	3	4	5
3. ฉันถูกทำให้รู้สึกว่าคุณเองไม่มีความสำคัญ	1	2	3	4	5
4. ฉันรู้สึกว่าลูกค้ากำลังดูถูกฉันอยู่	1	2	3	4	5
5. ฉันรู้สึกว่าฉันไร้ความสามารถ	1	2	3	4	5
6. ฉันโดนคุกคามทางร่างกาย	1	2	3	4	5
7. ฉันรู้สึกได้ถึงความไม่ยุติธรรม	1	2	3	4	5
8. ฉันรู้สึกเหมือนว่าฉันกำลังถูกหลอก	1	2	3	4	5
9. สิ่งที่เกิดขึ้นกับฉันนั้นช่างไม่ยุติธรรมเลย	1	2	3	4	5
10. ฉันรู้สึกว่าฉันกำลังสูญเสียความสามารถในการบรรลุเป้าหมายของตัวเอง	1	2	3	4	5
11. ฉันรู้สึกว่าฉันไม่สามารถควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นได้	1	2	3	4	5
12. ฉันถูกทำให้ไม่มีทางเลือก	1	2	3	4	5

4. จากเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นเหตุการณ์ที่ .....

	ไม่เลย			มากที่สุด	
1. ท่านสามารถเปลี่ยนแปลงหรือทำบางสิ่งบางอย่างได้	1	2	3	4	5
2. ท่านจำเป็นต้องยอมรับมัน	1	2	3	4	5
3. ท่านต้องรู้อะไรมากกว่านี้ก่อนที่จะสามารถทำอะไรได้	1	2	3	4	5
4. ท่านต้องเก็บความรู้สึกไว้ถึงแม้ว่าคุณอยากจะทำอะไรบางอย่าง	1	2	3	4	5

5. ถึงขอบเขตใดที่องค์กรของท่านมีนโยบายที่ว่า

	ไม่เลย			เป็นอย่างมาก	
“ลูกค้าถูกต้องเสมอ”	1	2	3	4	5

6. จากเหตุการณ์ดังกล่าว ตามความคิดเห็นของท่านแล้ว ท่านคิดว่า.....

	ไม่เลย			น่าเป็นอย่างยิ่ง	
ลูกค้าควรต้องถูกตำหนิ	1	2	3	4	5

10. หลังจากเหตุการณ์เกิดขึ้น ทันที ท่านรู้สึกว่ .....

	ไม่เห็นด้วยเลย			เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. จิตใจอ่อนล้า	1	2	3	4	5
2. ใช้เวลาในการทำงานจนหมดวัน	1	2	3	4	5
3. กลัวการตื่นนอนในตอนเช้าและต้องเผชิญหน้ากับการทำงานอีก	1	2	3	4	5
4. หหมดแรงในการทำงาน	1	2	3	4	5
5. ท้อแท้	1	2	3	4	5
6. ไม่เป็นที่ชื่นชมของลูกค้า	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์

1. เพศ ..... ชาย ..... หญิง

2. อายุ

..... ต่ำกว่า 18

..... 35-44 ปี

..... 18-24 ปี

..... 45-54 ปี

..... 25-34 ปี

..... 55 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

..... มัธยมศึกษา

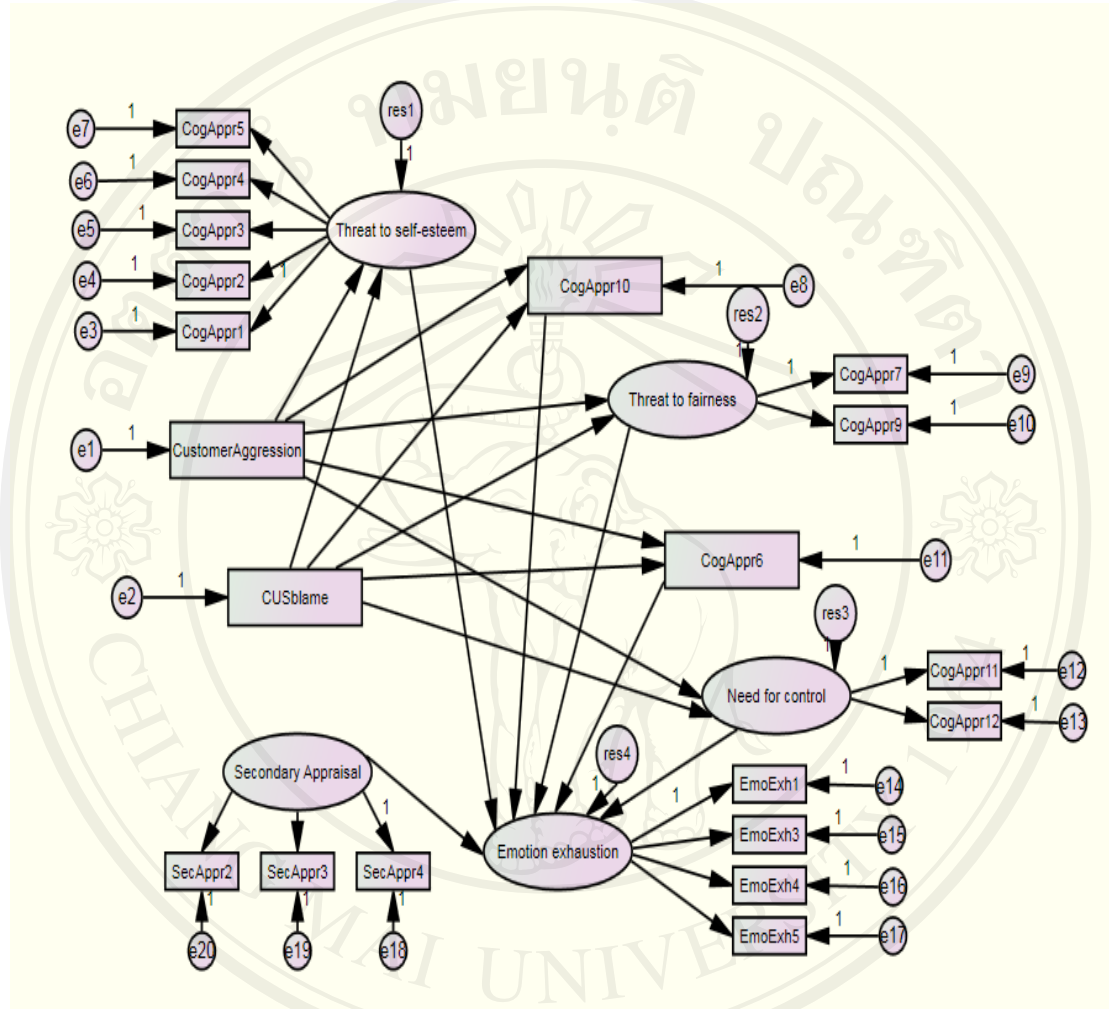
..... ปริญญาโท

..... ปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตร ..... อื่นๆ .....

\*\*\*ขอบขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับการมีส่วนร่วมของท่าน\*\*\*

## APPENDIX D

### Measurement Model



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## CURRICULUM VITAE

Author's Name	Ms. Chuanchuen Akkawanitcha
Date/Year of Birth	8 October, 1970
Place of Birth	Nakorn Pathom
Education	1993 Bachelor degree, English Business Communication, Siam University 2005 Master degree, Master of Business Administration, Webster University (Thailand)
Scholarship	October, 2010 to September, 2013 Office of the Higher Education Commission
Publications	Akkawanitcha and Patterson, "Antecedent and outcomes of emotional labor: The moderating role of coworker support and customer verbal aggression" International Business Management Research Conference, 2011.
Experience	2002 – Present: Lecturer at Silpakorn University 2004 Adjunct Lecturer at Webster University (Thailand)

